

## **BAB II**

### **KAJIAN LITERATUR**

#### **2.1 Kajian Literatur**

##### **2.1.1 Dompot Digital (*E-Wallet*)**

Uang elektronik adalah alat bayar elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah [8], yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut. Sementara, Pembayaran digital adalah cara pembayaran menggunakan mode digital [9]. Dalam pembayaran digital, pembayar dan penerima bayaran keduanya menggunakan mode digital untuk mengirim dan menerima uang. Disebut juga pembayaran elektronik. Tidak ada uang tunai yang diikuti dalam pembayaran digital. Semua transaksi pada pembayaran digital dilakukan secara online. Itu merupakan sebuah cara yang instan dan mudah untuk melakukan pembayaran.

Menurut Peraturan Bank Indonesia NOMOR:11/12PBI/2009, uang elektronik adalah pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut : 1) Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.2) Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip. 3) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut, dan 4) Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Terdapat dua jenis uang elektronik, yaitu berbasis server dan berbasis chip. Uang elektronik berbasis chip lebih praktis digunakan karena sistem “tap-and-pay” [10]. Jenis uang elektronik berdasarkan tercatat atau tidaknya data identitas pemegang pada penerbit uang elektronik dibagi menjadi : 1) Uang Elektronik Registered, merupakan Uang elektronik yang data identitas pemegangnya tercatat/terdaftar pada penerbit uang elektronik. Dalam kaitan ini, penerbit harus menerapkan prinsip mengenal nasabah dalam menerbitkan uang elektronik yang tersimpan pada media chip atau server jenis registered adalah Rp 10.000.000 (Sepuluh juta Rupiah). 2) Uang Elektronik Unregistered, merupakan Uang Elektronik yang data identitasnya pemegang tidak tercatat/terdaftar pada penerbit uang elektronik. Batas maksimum uang

elektronik yang tersimpan pada media chip atau server untuk jenis unregistered adalah Rp 1.000.000, 00 (satu juta Rupiah) [11]

**Tabel 1 Perbedaan Uang Elektronik Berbasis Server dan Berbasis Chip**

<b>Karakteristik</b>	<b>Berbasis Server</b>	<b>Berbasis Chip</b>
Media	Perangkat terhubung dengan internet ( <i>Smartphone, Desktop</i> )	Kartu berchip
Saluran Top-up	ATM, Transfer di Bank, Agen, dll	
Biaya Top-up	Tidak ada	Rp. 200 – Rp. 1.500 setiap Top-up tergantung agen Top-up
Metode Pembayaran	Virtual	Berbasis data elektronik
Penyimpanan Saldo	Bank penyedia uang elektronik	Disimpan pada chip
Batasan Saldo	Rp. 1.000.000 – Rp. 10.000.000	Rp. 1.000.000
Batasan Pelayanan	Penrigiman uang Pengambilan uang Pembayaran <i>Online &amp; Top-up</i>	Pengambilan uang Pembayaran offline
Contoh Produk	Go-pay BCA Sakuku Paypro Ovo DANA Shopeepay BBM Money	BCA Flazz BRI Brizzi BTN Blink Nobu e-money Mandiri e-money

Sumber : MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

### 2.1.2 Kepuasan Pengguna

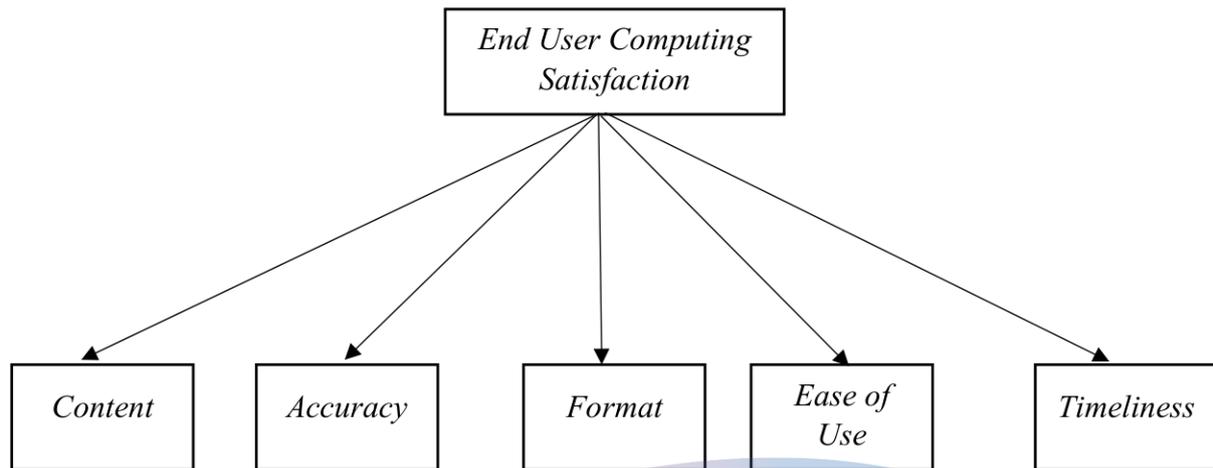
Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) terhadap ekspektasi (harapan) mereka [12]. definisi kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli. Ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan suatu organisasi dapat menyebabkan masalah dengan kualitas produk atau layanan tersebut [13]. Kepuasan penggunaan dapat tercapai apabila produk yang digunakan oleh pengguna sesuai dengan harapan. Bila harapan seseorang pengguna terhadap suatu produk tercapai, maka untuk pengembangan produk selanjutnya akan lebih mudah untuk mempertahankan dan mendapatkan pengguna yang setia terhadap produk tersebut.

Terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu antara lain :

- a. Mendengarkan keluhan dan menampung saran dari pengguna sistem. Metode ini dilakukan dengan menyediakan pusat layanan pengguna yang memudahkan pengguna untuk menyampaikan saran dan keluhan terhadap sistem yang digunakan, misalnya dengan menyediakan *helpdesk*, ataupun *e-mail* khusus.
- b. Survey kepuasan pengguna. Metode ini dilakukan dengan cara survey dan pengumpulan pendapat secara periodik, dalam hal ini perusahaan dapat menyebarkan kuisioner secara acak ataupun menelepon pengguna untuk menanyakan tingkat kepuasan pengguna tersebut terhadap sistem yang digunakan.

### 2.1.3 EUCS (End User Computing Satisfaction)

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah informasi. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) merupakan satu diantara banyaknya penggunaan model untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu implementasi sistem informasi [14]. Metode EUCS dapat menilai dan melakukan evaluasi terhadap penggunaan dari aplikasi atau aplikasi berdasarkan pengalaman dari pengguna tersebut dalam mengoperasikan aplikasi atau aplikasi itu [15]. EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya. akan dianalisis menggunakan metode statistic [16]. Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu:



**Gambar 1.1 Variabel EUCS**

a. Isi (*Content*)

Pada variabel *Content* berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang yang berdasarkan kegunaan didalam aplikasi yang dapat menghasilkan informasi-informasi yang akurat.

b. Ketepatan (*Accuracy*)

Pada variabel *Accuracy* berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang keakuratan dan juga ketepatan sistem data yang di tunjukan di aplikasi tersebut. Pada keakuratan dan ketepatan sistem data yang ditampilkan dari aplikasi tersebut dapat pengguna lihat dari proses bagaimana keberhasilan sistem aplikasi dalam memproses data dan meminimalisir terjadinya bug dan error.

c. Bentuk (*Format*)

Pada variabel *Format* berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang tampilan yang menarik atau tampilan interface dari aplikasi tersebut. Tampilan aplikasi akan menjadi daya tarik tersendiri bagi para pengguna sehingga hal ini dapat menjadikan tolak ukur penilaian dari kepuasan pengguna.

d. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Pada variabel *Ease of Use* berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dimana pengguna ketika pengguna sedang menggunakan aplikasi mereka bisa memahami dengan capet fungsifungsi dari fitur yang tersedia pada aplikasi.

e. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Pada variabel timeline berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang ketepatan waktu akses ketika aplikasi akan menampilkan informasi yang sedang dibutuhkan oleh penggunanya.

EUCS sebagai evaluasi keseluruhan sistem informasi yang digunakan oleh pengguna yang berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan telah efektif dan sesuai yang diinginkan oleh pengguna. Model EUCS digunakan untuk menguji pengaruh dari konten, akurasi, *Format*, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan dapat diartikan sebagai kesesuaian sistem dengan ekspektasi penggunanya, dengan kata lain konsep kepuasan selaras dengan kesesuaian. Sehingga, dalam penelitian ini peneliti ingin melihat bukti empiris serta menguji kesesuaian konten, akurasi, *Format*, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu.

#### 2.1.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Robbaniyah & Indriyanti, 2022 [14]	Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI	X1 : isi ( <i>Content</i> ) X2 : Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) X3 : Tampilan ( <i>Format</i> ) X4 : kemudahan pengguna X5 : ketepatan waktu ( <i>Timeliness</i> ) Y : Kepuasan Penggunaan	hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna akhir aplikasi dalam kategori puas. Pengguna merasa puas dalam menggunakan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR), dengan nilai presentase 71.4%. Penelitian ini menunjukkan kepuasan pengguna pada dimensi <i>Content</i> dengan tingkat presentase 87.4% yaitu sangat puas, dimensi

				<p><i>Accuracy</i> sebesar 83.3% yaitu sangat puas, dimensi <i>Format</i> memiliki sebesar 81.4% termasuk kategori sangat puas, pada dimensi <i>Ease of Use</i>, presentase mencapai 78.5% yang termasuk kategori puas serta dimensi <i>Timeliness</i> memiliki presentase 78.8% yang menunjukkan bahwa pengguna puas.</p>
2.	Yang & Sihotang, 2023 [17]	<p>Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap <i>User interface</i> Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat</p>	<p>X1 : isi (<i>Content</i>)  X2 : Akurasi (<i>Accuracy</i>)  X3 : Tampilan (<i>Format</i>)  X4 : kemudahan pengguna  X5 : ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)  Y : <i>Ease of Use</i></p>	<p>Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah dalam kategori Puas dengan hasil nilai rata-rata 3.92 (Puas), dengan menggunakan tabel Tingkat Kepuasan Skala Likert. Kemudian, untuk hasil masing-masing dimensi adalah <i>Content</i> 3.99 (Puas), <i>Accuracy</i> 3.85 (Puas), <i>Format</i> 3.70 (Puas), <i>Timeliness</i> 4.07 (Puas), dan <i>Ease of Use</i> 4.03 (Puas).</p>

3.	Ramadhayanti et al., 2023 [18]	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS	X1 : isi ( <i>Content</i> ) X2 : Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) X3 : Tampilan ( <i>Format</i> ) X4 : kemudahan pengguna X5 : ketepatan waktu ( <i>Timeliness</i> ) Y : Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat 3 hipotesis yang memberi pengaruh signifikan antar variabel, variabel <i>Accuracy</i> berpengaruh positif (3,479) dan signifikan (0.001), <i>Timelines</i> berpengaruh positif (2,575) signifikan (0.010) <i>Format</i> berpengaruh positif (5,371) dan signifikan (0,000). sedangkan 2 hipotesis tidak memberikan pengaruh yang signifikan <i>Content</i> berpengaruh negatif (1,504) dan signifikan (0,133), dan <i>Ease of Use</i> berpengaruh negatif (0,024) dan signifikan (0,010), Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi TIX ID tidak cukup baik dalam memenuhi harapan pengguna.
----	--------------------------------	--	---	---

4.	Istianah & Yustanti, 2022 [6]	<p>Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (<i>End-User Computing Satisfaction</i>) berdasarkan Perspektif Pengguna</p>	<p>X1 : isi (<i>Content</i>)  X2 : Akurasi (<i>Accuracy</i>)  X3 : Tampilan (<i>Format</i>)  X4 : kemudahan pengguna  X5 : ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)  Y : Kepuasan Pengguna</p>	<p>Hasil, 1) Dapat ditentukan dari data survey yang diolah bahwa perhitungan range tertinggi 4,58 sedangkan nilai terendah range 3,80 yang berarti pengguna terhadap aplikasi Jenius berada dalam kategori Sangat Puas 2) Hasil yang didapatkan dari perhitungan uji chi square yaitu, terdapat 31 hipotesis awal ditolak dan 17 hipotesis awal diterima. Artinya terdapat 31 faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jenius.</p>
5.	Darwati, 2022 [16]	<p><u>Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)</u></p>	<p>X1 ; konten  X2 : keakuratan  X3 : <i>Format</i>  X4 : kemudahan pengguna  X5 : ketepatan waktu  Y : Kepuasan Penggunaan</p>	<p>Hasil dari penelitian tersebut adalah isi (<i>Content</i>) pada aplikasi OVO berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi OVO meningkatkan <i>Content</i> pada OVO maka akan berpengaruh</p>

			<p>terhadap kepuasan pengguna OVO.</p> <p>Keakuratan (<i>Accuracy</i>) pada aplikasi OVO tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi OVO meningkatkan <i>Accuracy</i> pada OVO maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna OVO. Bentuk (<i>Format</i>) pada aplikasi OVO tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi OVO meningkatkan <i>Format</i> pada OVO maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna OVO. Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>) pada aplikasi OVO berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila</p>
--	--	--	---



				<p>pengembang aplikasi OVO meningkatkan <i>Ease of Use</i> pada OVO maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna OVO. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) pada aplikasi OVO berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi OVO meningkatkan <i>Timeliness</i> pada OVO maka berpengaruh terhadap kepuasan pengguna OVO. Secara simultan <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai persentase 73,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yg</p>
--	--	--	--	---

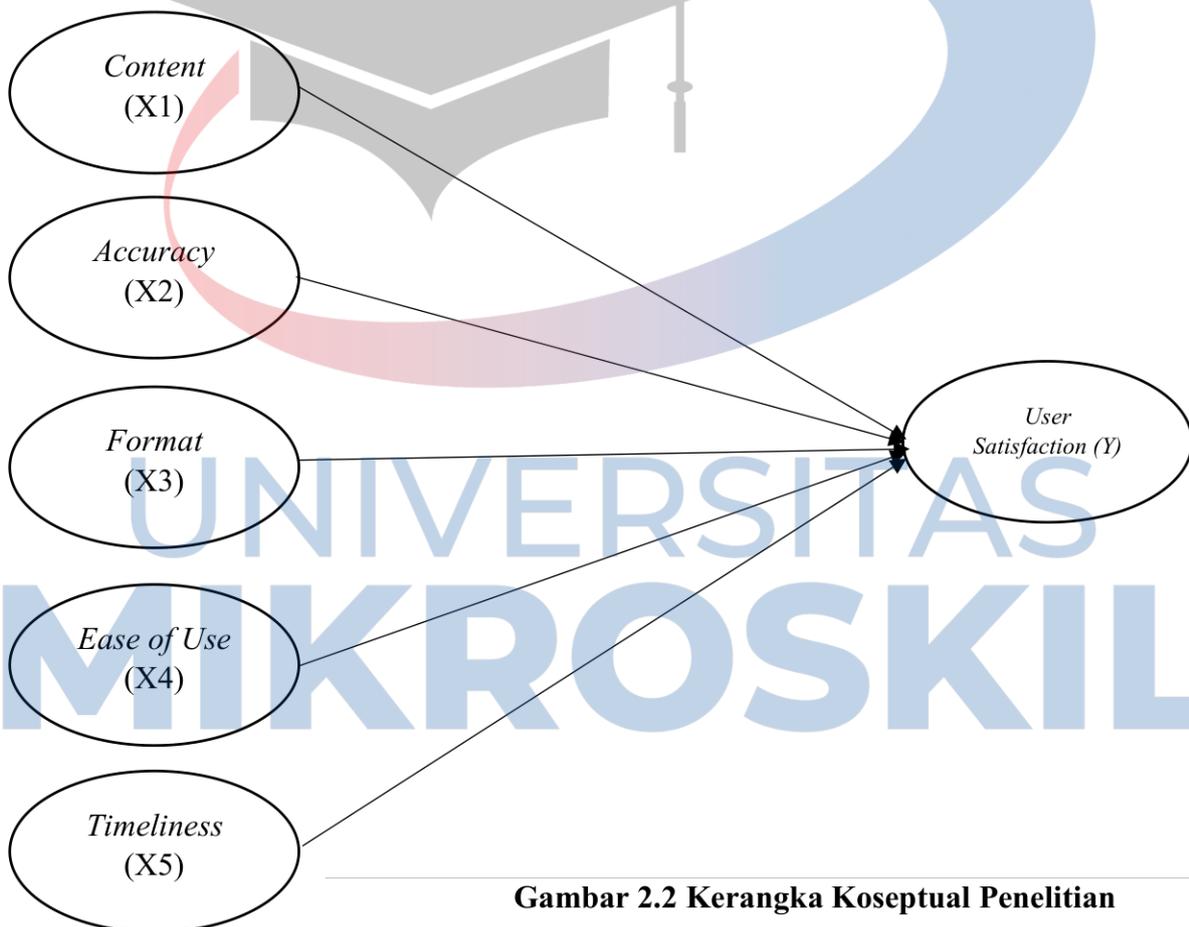


UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

				tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Dengan nilai persentase tersebut artinya pengguna OVO merasa puas dengan aplikasi OVO.
--	--	--	--	--

## 2.2 Kerangka Koseptual

Untuk mengetahui hubungan antar variabel pada penelitian ini dapat dijelaskan kerangka konseptual sebagai berikut :



**Gambar 2.2 Kerangka Koseptual Penelitian**

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga isi (*Content*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi dompet digital GoPay di Kota Medan

H2 : Diduga ketepatan (*Accuracy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi dompet digital GoPay di Kota Medan

H3 : Diduga bentuk (*Format*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi dompet digital GoPay di Kota Medan

H4 : Diduga kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi dompet digital GoPay di Kota Medan

H5 : Diduga ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi dompet digital GoPay di Kota Medan

H6 : Diduga isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi dompet digital GoPay di Kota Medan

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

### 2.3.1 Pengaruh Isi (*Content*) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay

Pada variabel *Content* berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang yang berdasarkan kegunaan didalam aplikasi yang dapat menghasilkan informasi-informasi yang akurat. Akurasi menunjukkan informasi yang dihasilkan tidak terdapat kesalahan yang dapat membuat pengguna merasa yakin dengan informasi yang dihasilkan [19]

Dari penelitian yang dilakukan oleh Robbaniyan & Indriyanti, Yang & Sihotang, Istianah & Yustanti yang hasilnya menunjukkan dimensi *Content* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan [14][17][6]. Dimana semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap isi aplikasi maka semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi

Jika aplikasi berisikan informasi yang dibutuhkan pengguna maka pengguna akan merasa puas saat menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, isi akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

**H1 ; Isi (*Content*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay di Kota Medan**

### 2.3.2 Pengaruh Ketepatan (*Accuracy*) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay

Pada variabel *Accuracy* berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang keakuratan dan juga ketepatan sistem data yang di tunjukan di aplikasi tersebut. Pada keakuratan dan ketepatan sistem data yang ditampilkan dari aplikasi tersebut dapat pengguna lihat dari proses bagaimana keberhasilan sistem aplikasi dalam memproses data dan meminimalisir terjadinya bug dan error[20].

Dari penelitian yang dilakukan oleh Darwati, Istianah & Yustanti, Ramadhayanti et al., dan Yang & Sihotang. Dimana ketepatan (*Accuracy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimana semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap ketepatan (*Accuracy*) maka semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi[16][6][18][17].

Jika aplikasi memiliki ketepatan sesuai dengan persepsi pengguna maka pengguna akan merasa puas. Aplikasi tidak memiliki *error* dan *bug* serta tidak terjadi kesalahan pengolahan data.

**H2 : Ketepatan (*Accuracy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay di Kota Medan**

### 2.3.3 Pengaruh Bentuk (*Format*) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay

Pada variabel *Format* berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang tampilan yang menarik atau tampilan interface dari aplikasi tersebut. Tampilan aplikasi akan menjadi daya tarik tersendiri bagi para pengguna sehingga hal ini dapat menjadikan tolak ukur penilaian dari kepuasan pengguna[6].

Dari penelitian yang dilakukan oleh Darwati, Istianah & Yustanti, Ramadhayanti et al., dan Yang & Sihotang dimana bentuk (*Format*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan adanya tampilan sistem yang mudah dipahami, mudah dijalankan serta memiliki tampilan menarik dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi[16][6][18][17].

Dapat disimpulkan bahwa tampilan sistem yang dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### **H3 : Pengaruh bentuk (*Format*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay di Kota Medan**

#### **2.3.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay**

Pada variabel *Ease of Use* berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dimana pengguna ketika pengguna sedang menggunakan aplikasi mereka bisa memahami dengan capet fungsifungsi dari fitur yang tersedia pada aplikasi[21].

Dari penelitian yang dilakukan oleh Darwati, Istianah & Yustanti, Ramadhayanti et al., dan Yang & Sihotang. Menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[16][6][18][17].

Kemudahan penggunaan dari sebuah sistem aplikasi juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jika sisten tersebut mudah untuk digunakan seperti saat pemesanan, fitur yang ditawarkan, mengolah dan mencari informasi yang dibutuhkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

### **H4 : Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay di Kota Medan.**

#### **2.3.5 Pengaruh Ketepatan Waktu (*Timeliness*) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay**

Pada variabel timeline berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang ketepatan waktu akses ketika aplikasi akan menampilkan informasi yang sedang dibutuhkan oleh penggunanya[16]

Dari penelitian yang dilakukan oleh Darwati, Istianah & Yustanti, Ramadhayanti et al., dan Yang & Sihotang dimana ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [16][6][18][17].

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan pengguna maka akan semakin mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

**H5 : Ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay di Kota Medan.**

#### **4.3.6 Pengaruh isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*). Kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan (*timeliness*) terhadap Keputusan Pengguna**

Pada variabel isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*). Kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan (*timeliness*) terhadap berfungsi untuk mengukur bahwa dimensi EUCS secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Darwati, Istianah & Yustanti, Ramadhayanti et al., dan Yang & Sihotang dimana ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [16][6][18][17].

Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, apabila seluruh variabel dalam dimensi metode EUCS yaitu isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*). Kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan (*timeliness*) memiliki hubungan secara simultan maka akan dapat mengukur dan mengidentifikasi kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

**H6 : Secara simultan isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*). Kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan (*timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi GoPay di Kota Medan**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL